

学校编码: 10384

分类号_____密级_____

学号: 200442081

UDC _____

厦门大学

硕士学位论文

我国商业银行个人理财业务存在的问题与
解决路径

Problems and Solutions of the Personal Financial Services in
Domestic Commercial Banks

林瑜

指导教师姓名: 朱孟楠 教授

专业名称: 金融学

论文提交日期: 2007 年 4 月

论文答辩时间: 2007 年 5 月

学位授予日期:

答辩委员会主席: _____

评阅人: _____

2007 年 4 月

厦门大学学位论文原创性声明

兹呈交的学位论文，是本人在导师指导下独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考的其他个人或集体的研究成果，均在文中以明确方式标明。本人依法享有和承担由此论文产生的权利和责任。

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人完全了解厦门大学有关保留、使用学位论文的规定。厦门大学有权保留并向国家主管部门或其指定机构送交论文的纸质版和电子版，有权将学位论文用于非赢利目的的少量复制并允许论文进入学校图书馆被查阅，有权将学位论文的内容编入有关数据库进行检索，有权将学位论文的标题和摘要汇编出版。保密的学位论文在解密后适用本规定。

本学位论文属于

1、保密（ ），在 年解密后适用本授权书。

2、不保密（ ）

（请在以上相应括号内打“√”）

作者签名：

日期： 年 月 日

导师签名：

日期： 年 月 日

厦门大学博硕士论文摘要库

摘 要

个人理财（Personal Financial Planning）起源于美国，之后在欧洲以及亚洲的日本、香港、台湾等经济发达国家和地区获得了迅速的推广，现已成为世界各大银行大力发展的一项主要业务。自 2001 年以来国内各家商业银行、保险公司、证券公司以及信托公司等金融机构也纷纷隆重推出了自己的个人理财产品和服务，尤其以各商业银行创办各种类型的理财中心、工作室为表现，理财产品五花八门，如工商银行的“理财金账户”、建设银行的“乐当家”、招商银行的“金葵花”、民生银行的“非凡理财”、光大银行的“阳光理财”、广东发展银行的“真情理财”、上海银行的“慧通理财”等，在社会的各个领域、百姓的各个层面掀起了千层浪。从未有一项金融业务像今天的“个人理财”这样火爆。与此同时，各家媒体、电视财经节目将理财话题作为主打内容各种理财杂志不断面世，报刊专辟理财版，多数大网站均设有理财栏目等；人们的投资意识和投资需求也日益增强，纷纷将目光从最“原始”的储蓄理财转向更多形形色色的投资理财；理财洋证书纷纷入境，CWM（特许财富经理师）、CFP（理财策划师）、RFP（注册财务规划师）等，种种迹象表明，个人理财时代已经到来。在巨大的市场需求和机遇面前，包括商业银行在内的各种金融机构纷纷挖掘自身潜力和优势，加大科技投入，建立个人理财平台，积极抢占个人理财市场，使个人理财的市场竞争日趋激烈。

然而，纵观现今我国商业银行提供的理财产品和服务，不难发现其理财水平仍较为低下，缺乏专业理财师队伍，且存在着种种不利于发展的制约因素和瓶颈。本文正是基于对这些问题的思考和分析，提出了适用于我国商业银行实际的发展思路和改进策略，以期对我国商业银行个人理财业务的发展提供一些有益借鉴。

关键词： 个人理财；商业银行；解决路径

ABSTRACT

Personal financial services first appeared in the US, then Europe, Japan, Hongkong, Taiwan and other economically developed countries and regions. They have received rapid promotion and now become one of the key businesses of the world's major banks. Since 2001 the commercial banks, insurance companies, stockjobbers and trust companies in our country are busy with running personal financial services in succession, represented by various financial centers and studios. Meanwhile, financial issues are becoming the major topics in various media and TV programs. All kinds of financial magazines are coming into existence, particular financial columns are established in newspapers and websites. Besides, people's investing concepts and demands are becoming stronger, and they have changed their focus from the original deposit financing to the investment financing. The certificates for personal financial services are getting more and more popular, such as CWN, CFP, RFP. All of these indicate that the age of personal financial services have arrived. In front of enormous market demands and opportunities, various financial institutions including commercial banks dig out their potential and advantages, enlarge the technology inputs, establish the foundation for personal financial services and actively grasp the market of personal financial services, thus making the market competition more and more intensified.

However, the ability of running the personal financial services is still quite low, lacking professional team of financial specialists and with many restrictions unfavorable to development. This thesis, based on these problems, puts forwards some developing ideas and strategies for the personal financial services in domestic commercial banks.

Key Words: Personal Financial Services; Commercial Bank; Solution Paths

目 录

第一章 导论	1
第一节 选题背景和意义.....	1
第二节 国内外研究现状.....	2
第三节 主要研究内容.....	4
第二章 我国商业银行发展个人理财业务的必要性.....	5
第一节 个人理财业务的特点	5
第二节 我国商业银行个人理财业务的分类比较.....	6
第三节 发展个人理财业务是社会经济发展的必然趋势....	9
第三章 境外商业银行个人理财业务的特点及其经验启示.....	13
第一节 境外商业银行个人理财业务发展现状	13
第二节 境外商业银行个人理财业务特点分析	17
第三节 境外商业银行个人理财业务经验启示	20
第四章 我国商业银行个人理财业务存在的主要问题.....	22
第一节 我国商业银行个人理财业务市场分析	22
第二节 我国商业银行目前理财产品和服务现状.....	26
第三节 个人理财业务发展中存在的问题	28
第五章 新形势下我国商业银行个人理财业务的路径选择与风险控制..	34
第一节 我国商业银行个人理财业务总体发展思路.....	34
第二节 发展个人理财业务的路径选择	41
第三节 我国商业银行个人理财业务的风险控制.....	43
结束语.....	错误！未定义书签。
参考文献.....	46
后 记.....	48

CONTENTS

摘 要.....	5
ABSTRACT.....	6
CONTENTS.....	8
第一章 导论.....	1
第一节 选题背景和意义.....	1
第二节 国内外研究现状.....	2
一、国外研究情况.....	2
二、国内研究情况.....	3
第三节 主要研究内容.....	4
第二章 我国商业银行发展个人理财业务的必要性.....	5
第一节 个人理财业务的特点.....	5
一、业务空间广阔.....	5
二、业务风险分散.....	5
三、业务资本回报率高.....	6
四、促进效应强.....	6
第二节 我国商业银行个人理财业务的分类比较.....	6
一、性质.....	7
第三节 发展个人理财业务是社会经济发展的必然趋势....	9
一、个人理财业务有广阔的市场需求.....	9
二、个人理财业务是未来银行竞争的主要领域.....	10
三、个人理财业务的创新和发展是我国银行业完善服务功能的重要途径.....	11
四、个人理财业务是商业银行提高利润的有效途径.....	12
第三章 境外商业银行个人理财业务的特点及其经验启示.....	13

第一节 境外商业银行个人理财业务发展现状.....	13
主要事件.....	14
CFP 执业者的判断（10 分为满分）	14
意识到退休的临近.....	14
7.3.....	14
年金或个人退休账户的转结	14
7.0.....	14
遗产的继承或获得意想不到的一笔横财	14
5.5.....	14
为教育融资的压力	14
4.4.....	14
投资或个人资产的缩水，证券市场的低迷	14
3.7.....	14
投资复杂性的不断增加	14
3.6.....	14
婚姻状况的改变.....	14
3.5.....	14
孩子的出生	14
3.4.....	14
照顾老人的义务	14
3.1.....	14
购买/卖出/开始经营一个小型企业	14
3.1.....	14
潜在/实际的损失	14
2.9.....	14

大额的健康护理支出	14
3.6	14
个人债务的增加	14
2.5	14
美国也有一支训练有素的专业理财队伍从事个人财务策划业。应该说，个人理财在美国已经成为一个独立的行业，只有 44% 的 CFP 执业者受雇于证券、银行、保险、会计等金融服务机构，且每个 CFP 执业者都各有专长。此外，它还有专门的个人财务策划顾问公司。这也就是眼下美国几乎所有个人理财资格认证制度都把综合个人财务策划、投资策划、保险策划与风险管理、员工福利与退休计划、个人税务策划和遗产策划及事业继承等 6 大模块作为培训和考核从业人员的标准的重要原因。	14
第二节 境外商业银行个人理财业务特点分析	17
一、美国银行的个人理财业务	17
二、香港商业银行的个人理财业务	19
第三节 境外商业银行个人理财业务经验启示	20
一、个人理财业务的客户结构发生变化	20
二、个人理财业务与机构银行的界限越来越模糊	21
三、信息时代的来临对个人理财业务提出挑战	21
第四章 我国商业银行个人理财业务存在的主要问题	22
第一节 我国商业银行个人理财业务市场分析	22
一、个人财富的持续增长，为个人理财业务的开展奠定了基础	22
二、金融市场化极大增加了居民资产管理的必要性	23
三、社会保障体系发生的变化，增加了个人财富规划的必要性	25
四、社会化分工程度的不断深化，使专业化的个人理财业务成为必要 ..	25
第二节 我国商业银行目前理财产品和服务现状	26

一、理财品牌的建立及相关产品、服务的推出.....	26
二、金融创新盛行，从单一产品向综合性产品发展.....	26
三、硬件设备的建立和不断完善.....	28
第三节 个人理财业务发展中存在的问题.....	28
一、金融业分业经营现状，明显制约了个人理财业务发展的空间.....	28
二、缺乏组织机构及运行机制保障	30
三、缺少系统支持.....	31
四、缺乏高素质的理财客户经理.....	31
五、缺乏正确的市场定位.....	31
六、个人理财业务层次偏低，理财产品有同质化趋向	32
七、规模与成本的制约.....	33
第五章 新形势下我国商业银行个人理财业务的路径选择与风险控制	34
第一节 我国商业银行个人理财业务总体发展思路.....	34
一、致力于实现客户资产的保值增值，揭示投资风险，提高银行诚信..	34
二、以提供综合理财策划服务为出发点，不断丰富个人理财的产品服 务体系.....	34
三、加强客户分析，了解不同客户的不同需求.....	35
四、注重细分市场和客户市场定位，加强客户关系管理	36
五、重视理财客户经理队伍建设，建立有效的考核激励机制	37
六、多渠道客户实体接触，分层次实施差异化服务.....	37
七、做好个人理财业务技术性研究	40
八、提高银行服务的亲和力，提升个人理财业务软件基础.....	41
第二节 发展个人理财业务的路径选择.....	41
第三节 我国商业银行个人理财业务的风险控制.....	43
一、我国商业银行个人理财业务风险成因分析.....	43

二、加强和完善我国商业银行个人理财业务的风险控制机制建设.....	44
结束语	45
[参考文献]	46
后 记	48

厦门大学博士论文摘要库

第一章 导论

第一节 选题背景和意义

随着中国金融体制改革的深化，加入 WTO 后国内金融市场对外的逐渐开放，外资银行纷纷抢滩登陆，国内商业银行的竞争日益激烈。同时由于存贷利差不断缩小，国内商业银行传统资产负债业务的收益率持续下降，国内银行必须不断寻求非利息收入的新的利润增长点。外资银行发展的经验证明，中间业务服务收费已成为重要的利润来源，占总利润的 40%左右。而且针对客户在不同生命周期阶段中对个人财产规划、财产增值等方面的需要，为客户提供个人理财服务已成为商业银行关注的中间业务的热点。国外银行的经验也表明，个人理财业务在中间业务中的利润贡献率比较高，而且个人理财业务能巩固和扩大客户。1998 年至 2004 年，美国的私人银行理财业务每年的平均利润都高达 35%，年平均赢利增长 12%~15%，远远优于一般的银行中间业务。

作为个人理财市场的需求方，广大居民同样有着很大的热情。随着经济的发展，居民手中财富的迅速增加和个人投资意识的增强，居民已不满足传统的资产保值，对专业理财的需求增强。根据麦肯锡公司的统计数据，截至 2006 年，中国个人理财市场的利润达 570 亿元，并以 16.5%的速度增长。由此可见，我国商业银行个人理财业务呈现出巨大的发展潜力，优质客户的理财服务已经成为国内外各大银行的竞争焦点。

外资银行也熟谙此道，纷纷将重点锁定在高端客户个人理财业务上，作为进入中国金融市场的突破口，2006 年年底，我国银行业全面开放后，拿到牌照的外资银行迅速在国内几个重点城市落子布局，伴随着营业网点的建立，个人理财业务的竞争迅速升温。个人理财业务已经成为中外银行竞争的焦点。对于我国的银行业来说，个人理财既是一个充满吸引力和巨大商机的市场，也是一个将要面临激烈市场竞争和巨大挑战的市场。

综上所述，在个人理财业务市场竞争中，我国商业银行必须采取积极的竞争策略才能在如此激烈的竞争中占住一定市场份额，吸引并保留住客户，求得生存

和发展。对于商业银行个人理财业务而言，为客户提供优质的服务是获取市场份额的保证。谁能根据客户的风险偏好、购买行为特征等为其提供个性化的、一对一的理财服务，谁就更能竞争中取胜。在国内商业银行个人理财业务市场竞争策略中，服务策略，尤其是个性化服务（差异化营销策略），以客户为导向的重要性是显而易见。金融业属于服务行业，其提供的个人理财产品也大多具有服务性质，而服务产品一般具有无形性、无存货性、不一致性和不可分割性。服务产品的评价一般比较主观，客户往往用经验、信任、感受和安全等方面语言描述服务，方法十分抽象，同时服务的质量不易控制，服务标准不确定。因此，必须结合服务的特性，对金融的营销策略进行研讨。营销观念认为，企业的服务都是为了让客户满意：一个真正以客户为导向的企业通过寻找目标市场，认识市场的需求，做出回应并提供相应的产品和服务，得以最佳实现其财务目标。对商业银行而言，亦是如此。尽管我国商业银行在竞争加剧、客户需求变换的情况下，针对个人理财业务早已确立了“以客户为导向、以市场为中心”的包含服务概念的营销策略，但却或由于传统观念作祟，或由于认识局限，或由于资源和人才的限制，往往不能把完整系统的服务营销理论和方法用于实际业务之中。

第二节 国内外研究现状

尽管我国个人理财市场发展迅猛，但从目前我国各个商业银行个人理财业务的运作情况来看，商业银行的个人理财业务还处于形而上学阶段，还存在着诸多的问题制约着这一市场的发展，但随着居民个人收入的提高和理财意识的增强，理财需求不断提高，个人理财业务必将成为银行业争夺的热点。我国商业银行应在借鉴境外商业银行经验的同时，开发出适合本国居民需求的理财品种。正确认识个人理财业务的重要性，找准个人理财业务发展方向，对我国商业银行的自身改革，打破传统格局，寻找新的利润增长点具有重要的理论价值和现实意义。

一、国外研究情况

G·维克托·霍尔曼等^[1]（2003），作为著名的理财顾问，针对当前处于急剧变动、以互联网为中心的世界，大幅修订和更新个人理财计划的实例，图表，计划秘诀和案例分析，帮助理财从业人员构建投资、保险、退休计划、信托及其

他技巧的组合，从而建设并保护你的一以及你的家庭的一长期财务未来。

夸克·霍等^[2]（2003），详细介绍了西方商业银行个人理财业务，为国内个人理财业务的发展提供了许多有参考价值的借鉴。

蒂娜·哈里森^[3]（2004），说明了如何将营销理论应用于实践，按照核心营销原理（购买者行为、划分、产品开发、销售、定价和促销）进行组织，着眼于零售环境开发，包括电话银行业务、互联网银行业务和数据库营销中信息技术的使用；同时紧跟发展步伐，介绍了新颖的金融机构形式，如超市银行、关系营销以及集团金融服务营销。

二、国内研究情况

金维虹^[4]（2001）以国内外现代商业银行为背景，研究了储蓄、银行卡、代收代付、个人信贷、个人投资理财、个人网上银行等各项个人银行业务的流程、营销、管理、实务、未来发展趋势及相关理论等诸多方面，进行全方位的、详细的介绍和有针对性的探讨，并详细介绍了银行电子化及信息网络技术在个人银行业务上的最新发展，尤其是在深圳地区的应用情况，具有较强的实践性、适时性、技术性、知识性和一定的理论意义。

张兴胜^[5]（2001）认为，从近年来我国商业银行业务发展情况看，个人理财业务的发展必须在市场营销、风险管理、技术提升等关键环节上取得突破，确实提高消费贷款风险管理水平，大力发展委托咨询业务，全面推进商业银行个人理财业务的突破性发展。

林承祖^[6]（2002）认为，目前国内商业银行个人理财业务开展中出现诸多问题，客户导向型银行的建立是这些问题得以解决的必要条件，而发展个人理财业务需要银行在市场细分、产品创新、品牌建设以及客户经理制建设方面采取有效的措施。

王怡，王顺^[7]（2003）认为，未来5~10年将是我国理财市场高速发展的阶段，由于诸多因素的限制，目前我国银行的个人理财业务还停留在“推广概念”的阶段，缺乏实质性内容，因此很难获得客户的真正认同，如何加快发展我国银行个人理财业务迫在眉睫。

王伯骏，凌航^[8]（2004）立足于农业银行情况，提出了为有效推动农行个人

理财业务的快速发展，必须强化创新意识，把握关键环节，实现以下突破：理顺关系，健全组织架构，实现组织保障机制的突破。

刘旭光^[9]（2005）认为，理财业务的综合性决定了理财业务涉及产品和交易的多个层面，隐藏着多种形式的风险。市场风险的处理措施主要有转移、对冲和限额管理，通过定价调整弥补风险也是银行常用的方法。囿于我国理财资金的投资渠道和投资对象有限，风险对冲能力普遍较弱。商业银行的产品设计也基本相同，理财产品的回报率相互攀比，缺乏科学的定价机制和必要的风险管理措施。在能够准确计量风险调整资本收益率之前，风险控制的重点是防止出现重大遗漏，同时根据资本实力和管理能力制定清晰全面的风险限额管理制度，包括银行总体可承受的市场风险限额、不同交易部门和交易人员的风险限额以及每一理财产品或产品组合的风险限额。

刘伟^[10]（2005）认为，个人理财在国内是一个新兴的领域，但是在西方发达国家已经形成了较为完整的服务体系。对于处于起步阶段的我国金融服务业而言，存在着许多需要规范和改进的空间，包括从业人员的资格认证、行业服务标准和规范、全方位服务的制度障碍等。因此，尽管个人理财业务在我国存在着很大的市场空间，但还有很长的路要走。

第三节 主要研究内容

本文的研究思路与方法，是通过对商业银行个人理财业务的介绍和与理财相关的金融理论观点的总结，建立分析基础，同时深入分析我国商业银行个人理财业务的现状，并通过对比分析法，总结境外商业银行个人理财业务开展的最新情况，以此为借鉴对我国商业银行个人理财业务开展提出建议和对策。

本文的主要结构首先对商业银行个人理财业务进行介绍，分析比较了个人理财业务的分类特点，得出了商业银行有必要开展个人理财业务的结论。第三章分析总结了境外商业银行开展个人理财业务的现状、特点和经验启示。第四章总结我国商业银行开展个人理财业务的现状，并分析其中存在的主要问题。第五章是对我国商业银行个人理财业务的发展思路研究，深入分析了在新形势下我国商业银行个人理财业务的发展思路和相应风险控制的对策建议。最后对我国商业银行发展个人理财业务提出个人的总结性观点并提出发展建议。

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库